



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Plan de Adaptación de los Instrumentos de Gestión Municipal
al Idioma Quechua para Mejorar la Atención en la
Municipalidad provincial de Cotabambas**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Ccama Zenteno, Cesar Augusto (ORCID: 0000-0001-7137-8690)

ASESOR:

Dr. Moran Ramos, Luis Daniel (ORCID: 0000-0002-8244-5390)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Ambiental y del Territorio

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar, a mis queridos Padres Napoleón Ccama y Doris Zenteno, por haberme formado y lograr la persona que soy ahora y que sin ustedes nada sería posible, seguidamente a los dos amores de mi vida Lisbeth y mi pequeña hijita Alessandra, quienes, con su cariño, un beso y un abrazo me llenan de fuerzas seguir luchando por cada uno de mis sueños y metas dentro de mi formación profesional.

Agradecimiento

Primero a nuestro divino Creador, que en su gracia nos permite seguir cumpliendo la realización de este tipo de metas, seguidamente a la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos a tan excelentes profesionales dentro de nuestra formación y por ultimo agradecer a mis hermanos por brindarme su apoyo en cada momento de mi vida profesional como personal.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO.....	13
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	23
3.3. Escenario de estudio	26
3.4. Participantes.....	27
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.6. Procedimiento.....	28
3.7. Rigor científico	29
3.8. Método de análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS Y DISCUSION.....	31
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de Categorización General	23
Tabla 2: Validación de Instrumentos (Juicio de expertos)	26
Tabla 3: Población participante en general.....	27
Tabla 4: Población participante Especifico	27
Tabla 5: Categoría: Instrumentos de gestión municipal.....	31
Tabla 6: Categoría: Plan de Adaptación	33

Resumen

El objetivo general del presente trabajo de investigación es definir la estructura más adecuada para el plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, que lleva dos categorías de trabajo, la primera instrumentos de gestión municipal que está debidamente sustentada bajo la óptica de (Vallejos, 2016), llevando como sub categorías de MOF, TUPA, CAP, ROF, PAP y segundo la categoría plan de adaptación que lleva consigo las sub categorías de aplicación e interpretación, considerándolo de este modo dentro del tipo de investigación básica de diseño correlacional no experimental y con enfoque cualitativo, se utilizó los instrumentos de cuestionario abierto y entrevista individual lo que nos llevó a tener dos grandes resultados según categoría la primera que la población quechua hablante y los funcionarios públicos no tienen el conocimiento ni manejo de los instrumentos de gestión municipal y segundo que los medios audiovisuales se adaptarían mejor a la población quechua hablante llegando a la conclusión que la población no tiene el conocimiento de los instrumentos pero si les interesa el funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Cotabambas y que la radio y capacitación por vía videos sería la mejor opción de adaptación.

Palabras clave: quechua, instrumentos de gestión municipal, adaptación, traducción, aplicación.

Abstract

The general objective of this research work is to define the most appropriate structure for the adaptation plan of municipal management instruments to the Quechua language to improve care in the Provincial Municipality of Cotabambas, which has two categories of work, the first instruments of municipal management that is duly supported from the perspective of (Vallejos, 2016), taking as sub categories of MOF, TUPA, CAP, ROF, PAP and second the adaptation plan category that carries with it the sub categories of application and interpretation, considering it as In this way, within the type of basic research of non-experimental correlational design and with a qualitative approach, the instruments of open questionnaire and individual interview were used, which led us to have two great results according to category, the first being the Quechua-speaking population and public officials do not have the knowledge or use of municipal management instruments and Second, the audiovisual media would be better adapted to the Quechua-speaking population, reaching the conclusion that the population does not have the knowledge of the instruments but that they are interested in the operation of the Provincial Municipality of Cotabambas and that radio and training via videos would be the best adaptation option.

Keywords: Quechua, municipal management instruments, adaptation, translation, application.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de entidades públicas y/o la administración pública nos referiremos a la modernización de la gestión pública y haremos hincapié en el Decreto Supremo N° 005 de la Presidencia de la República (El Peruano, 2017) el cual da a conocer el uso de las lenguas originarias en la gestión pública, y precisaremos un artículo el cual menciona que el documento lleva por objetivo emplazar e impulsar en cada una de las instituciones públicas el proceso de modernización, lo que lleva a entender que la gestión pública tenga consecuencias que converjan en el bienestar del poblador y por ende el desarrollo de nuestro país. Por lo que, instituye la incorporación de discernimientos de interculturalidad en el esquema de políticas públicas por ende la transparencia de la administración pública y sus autoridades. (El Peruano, 2017).

Para tener una visión mucho más clara sobre el problema del presente trabajo de investigación necesitamos dirigirnos a un documento en específico de sentencia del tribunal constitucional (Sentencia del Tribunal Constitucional, 2018), que hace referencia a un recurso de agravio constitucional por parte de doña María Díaz Cáceres en contra de la Municipalidad Provincial de Carhuaz, dicho documento precisa que doña María es una persona quechua hablante en su totalidad por ende es declarada analfabeta en el idioma castellano, es por ello que Doña María desconoce las ordenanzas e instrumentos municipales que rigen en el funcionamiento de trabajo o venta en la vía pública esto debido a que dichos documentos están tipificados en el idioma castellano, el meollo del problema es cuando la entidad mediante una notificación le restringe a un horario de ventas entre las 13:00 a 16:00 horas esto debido a que en el horario antes de las 13:00 horas otra comerciante tiene ocupado dicho lugar, sin embargo la forma de notificación se ve manchada por el hecho de que la carta de compromiso es redactada en el idioma castellano y la agraviada no posee el manejo de este idioma por ende siente la discriminación por el horario establecido. La parte más controversial que a su vez da hincapié al inicio de nuestra fundamentación del problema es la resolución en el artículo N° 03

del recurso de agravio que argumenta el ordenar a la entidad pública en mención a tener que realizar las acciones necesarias para que la agraviada en este caso doña María pueda entender todas las acciones o documentos en su idioma de comprensión el quechua.

En ese entender con el recurso de agravio de por medio, puedo continuar con la fundamentación del problema puesto que la Municipalidad Provincial de Cotabambas no es extraña a ello, ya que a lo largo de la realidad e historia de la Provincia de Cotabambas que está ubicada en la Región Apurímac, posee comunidades campesinas cada una más alejada que la otra en todo su ámbito territorial y que estas a su vez tienen una población que tienen solo el idioma quechua como habla materna, es mas muchos de ellos solo dominan este idioma por lo que son considerados quechua hablantes natos o nativos, precisamente ellos son declarados analfabetos solo por el solo hecho de no saber hablar el castellano, estos datos pueden ser verificados en los resultados de los censos nacionales del INEI que refleja y dice: “el resultado más elevado de la población femenina analfabeta se encontró en Cotabambas con 48,3% y de los hombres con 18,3%” (INEI, 2017, pág. 74), esto ha sido y sigue siendo un enorme problema para ellos en el tiempo, puesto que basados a su realidad muchos de ellos sufren maltratos y discriminaciones en diversas situaciones y en muchos casos por sus mismos paisanos o personas natas que laboran en la Municipalidad Provincial de Cotabambas como funcionarios públicos.

Por consiguiente, y luego de la revisión de los antecedentes más notorios y la información importante a la investigación podemos llegar a encontrar el centro el planteamiento del problema, dado que las herramientas de gestión como el Manual de Obligaciones y Funciones (MOF), Texto Único De Procedimientos Administrativos (TUPA), Presupuesto Analítico de Personal (PAP), Cuadro de Asignación del Personal (CAP), Reglamento de Organización y Funciones (ROF), son documentos de uso fundamental para el funcionamiento y estabilidad de toda institución municipal, por consiguiente a sabiendas de que estas están tipificadas solo en el idioma castellano, nos encontramos con una enorme falencia debido a que como

lo muestran los resultados de los censos del INEI y la reseña de la Provincia de Cotabambas mucha de su población es quechua hablante estos documentos resultan deficientes en el uso y entendimiento de esta población, adicionalmente a ello se tiene en conocimiento que la traducción es relativamente sencilla en la conversión de documentos estatales la complejidad radica en su comprensión y explicación de estos.

Teniendo en cuenta la realidad del problema y la visión de algunos antecedentes y datos resaltantes, se puede suscribir que el problema general es: ¿Cuál es la estructura más adecuada para el plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas?, los problemas secundarios son: ¿Es factible el plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas?, ¿Cuál es el grado de conocimiento de los instrumentos de gestión municipal por parte de los funcionarios públicos y la población quechua hablante?, ¿Qué efectos tendría el no realizar una correcta interpretación de los instrumentos de gestión municipal en su adaptación al idioma quechua?, ¿Por qué es necesario medir el nivel de satisfacción en la propuesta de traducción de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al idioma quechua?, ¿Por qué será necesario contar con los tipos de adaptaciones gráficas, spots y demás herramientas de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al idioma quechua?.

La justificación de la investigación que según (Given, 2012) causa por la que se realiza una investigación, lo que me lleva a resaltar que en lo práctico el tema político no es ajeno para la población quechua hablante, puesto que innumerables ocasiones han hecho muestra de su preocupación por el manejo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, y en lo teórico que su único dilema es no entender los instrumentos de gestión utilizados por la municipalidad en el idioma castellano, por ello incidiremos en el argumento que promueve la modernización del estado con respecto a la gestión pública que indica que se debe impulsar el bienestar ciudadano.

Lo que nos lleva a ver los objetivos generales como específicos de la presente investigación, siendo el Objetivo general: Definir la estructura más adecuada para el plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, y los Objetivos específicos son: 1) Determinar la factibilidad del plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, 2) Determinar el grado de conocimiento de los instrumentos de gestión municipal por parte de los trabajadores y la población quechua hablante, 3) Determinar los efectos que tendría el no realizar una correcta interpretación de los instrumentos de gestión municipal en su adaptación al idioma quechua, 4) Demostrar el nivel de satisfacción en la propuesta de traducción de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al idioma quechua, 5) Definir la necesidad de contar con los tipos de adaptaciones gráficas, spots y demás herramientas de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al idioma quechua.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta que todo objetivo de una investigación debe tener teorías las cuales describan y expliquen el tema que se toca, el presente trabajo se apoya esencialmente dentro del aspecto de adaptación en lo plasmado por (Giles, 2016) en la teoría de la Communication Accomodation Theory donde describe perfectamente la acomodación de la comunicación en el aspecto de negociación de relaciones personales e identidades sociales en contextos, los mismos que en los últimos 40 años fueron minuciosamente elaborados y revisados por varios especialistas y expertos, brindando la aplicación en una amplia gama de situaciones que van desde familias, población, tribunales, medios de comunicación sector público y hasta en hospitales, bajo diversas metodologías de trabajo y en distintas culturas e idiomas. Dando a conocer que el problema de la adaptación no es solo la traducción si no la variación lingüística si no algo mucho más profundo como lo es la colección de atributos de cada lengua nativa. Un aspecto importante es la forma en el que nos preguntamos por qué modificamos nuestro modo de hablar, hasta la forma de interactuar por medio de la tecnología y las redes sociales, etc., en concordancia con las personas con las que nos comunicamos. Por último, explora los inicios de la teoría de la comunicación e identifica una sucesión de rutas por las que la investigación puede seguir avanzando para futuros. Por lo que podemos concluir que la teoría de la comunicación se convierte en un recurso invaluable para los que realizamos investigaciones con respecto a la adaptación e integración de idiomas sean cual sean sus fines, también podemos apoyar la investigación teoría de la adaptación de (Pérez, 2005) que describe cinco modelos narrativos en Latinoamérica que parte y se fundamenta en lo escrito por Umberto Eco, mencionando que la adaptación tiene una merecida diferenciación por que el interpretar el contenido de un texto es respetar el fondo de la cultura y la lingüística, lo que lleva a entender que el descubrir los vínculos que salen de la misma y los propósitos que se le imponen es diferente que utilizar un texto para darle la mediación de la traducción de idioma por lo que concluye con que la literatura obedece a

directrices de cada cultura compartida con una variedad de cruzamientos.

Otra de las teorías que se utiliza para este trabajo de investigación según el objetivo es el que plasma (Arraiza, 2016) en su teoría de la gestión municipal, que da a conocer que mucho antes los municipios funcionaban bajo la semejanza de las normas de España teniendo poco control y manejo varios ámbitos por lo que de un tiempo hasta la actualidad se incluyen distintos instrumentos de gestión para la planificación municipal los mismos que son una manera de afrontar la mejora de las condiciones habituales de los municipios, interesa la sistematización del desarrollo en el ámbito local. Lo que se considera como un instrumento predestinado a conceder un análisis de la mayoría de las dificultades que afronta la sociedad o la población en su conjunto, en conclusión, los instrumentos de gestión municipal ofrecen procesos de organización idóneos para lograr el óptimo manejo de los recursos del estado en consecuencia del máximo beneficio de la población.

Los antecedentes de la presente investigación muestran básicamente trabajos en cuales se respaldan cada tema a ahondar por ende el presente proyecto de investigación basado en la inclusión del quechua en instrumentos de gestión pública, toma como antecedentes internacionales trabajos realizados en idiomas nativos y se apoya principalmente en una tesis Doctoral sustentada en España donde precisa el uso de los idiomas nativos en nuestro país por servidores públicos, esta tesis Doctoral presentada por (Marcelo, 2018), en la universidad Complutense de Madrid, la investigación de tipo cualitativa arroja como una probable causa del problema, el desconocimiento de las normas sobre la utilización de lenguas nativas u nativas por parte de los directores o servidores públicos, y la mala gestión intercultural en la periodos de gobierno y, por lo tanto, repiten el ciclo de humillación formando una cultura institucional que conlleva a la población migrar a otras ciudades para buscar la mejora y por ende hablar solo en español o castellano, dejando de esta forma a las otras 47 lenguas de comunicación a la privación y uso de medios no oficiales. Hoy en día y gracias a algunos decretos supremos de alcance nacional obligan a las

entidades a impulsar el uso de lenguas originarias de manera gradual. Uno de los puntos clave por lo que nos apoyamos en este trabajo es por sus hallazgos en campo que conducen a la firme teoría que los servidores públicos no les interesa darle el peso, ni el valor oficial a las lenguas originarias mismas que les otorga la ley, y concluye con que es posible diferenciar entre descubrimientos teóricos (como el ejemplo de problema que presume exponer políticas públicas de índole universal y políticas públicas apropiadas a conjuntos o grupos delimitados dentro de un mismo territorio) y aquellos descubrimientos aplicados que contextualizan con las resistencias, problemas y socios para desenvolver estas medidas.

Otro Artículo que es notoriamente interesante para nuestro tema de investigación es la que plantea (Saavedra, 2019), en la ciudad de Guadalajara, México para la población mayor a 5 años de hablantes de lenguas originarias de España, Estados Unidos y México el cual denota y hace mención a la administración pública en el sector salud y uno de los grandes retos a los que se enfrentan, es cuál es la mediación interpersonal en la salud pública y es que el aumento de la variedad lingüística a su vez cultural de toda la población que se atiende día a día es enorme. En este contexto este medio busca hacer una revisión, concienciar y apreciar la extensión del desafío que se tiene para la atención a una población de tan enorme variedad etnolingüística nativa o inmigrante en los servicios de salud. Del mismo modo el objetivo primordial es suministrar información y apreciar los numerosos marcos legales, recursos, tácticas, y las buenas prácticas con las que se afronta en la actualidad en Estados Unidos, México y España y concluye en que, en la situación actual, la población no responde a la diversidad lingüística que son características particulares de cada población en un país.

Mientras que (Pedraza, 2019), en su tesis doctoral escrita en la ciudad de Barcelona - España, siendo una investigación cualitativa de tipo descriptivo, menciona el uso de las lenguas nativas en la administración pública en Colombia teniendo como tipo de muestra a hablantes hispanos, mediante la Ley 1381 que establece que pobladores hablantes de lenguas nativas están

en toda la potestad de utilizar en los medios en los que converge la administración pública, por ende estos supone que los funcionarios públicos tenga la capacidad o estén capacitados en el manejo de lenguas nativas los mismos que en la realidad son cumplidos, por lo que gran parte de indígenas no pueden asistir a oficinas de servicios públicos cercanos por el contrario tiene que trasladarse a lugares donde al menos puedan ser atendidos y concluye con que la necesidad de atención al usuario bajo la vista de potenciales lexicográficos en atención a las características y necesidades de la información implica realizar adaptaciones.

Así mismo lo que redacta (Alchazidu, 2020) en Brno, República Checa en su investigación sobre la globalización y las tradiciones orales, el lenguaje indígena simboliza una fracción significativa en la vida diaria de aquellas comunidades ameriandinas en las regiones amazónicas del Ecuador. Es sustancial ver en esta situación una señal de coacciones graves, que en muchos casos conducen o van conduciendo a la extinción de estas lenguas indígenas. Según muchas investigaciones realizadas, se piensa que varios idiomas de los que se hablan en comunidades del Ecuador están en eminente riesgo de extinción. La forma de prevención pueden ser promovidas por proyectos académicos orientados en apoyar a los hablantes de estas lenguas indígenas y concluye que los idiomas indígenas tendrían la opción a convertirse en el idioma de ilustración tomando en cuenta las instituciones formativas estatales.

Un artículo de (Giró, 2019) en Zaragoza, España, menciona una propuesta de la diversidad de las lenguas existentes poniendo en claro que la variedad de lenguas se puede explicar cómo la consecuencia de la adaptación de los idiomas al entorno, es visiblemente insolvente de la teoría evolutiva, sin titubeo alguno la principal explicación científica que consta para expresar y comprender la variedad de las especies y de los organismos naturales por lo que concluye que cada lenguaje posee un mecanismo cultural que se interioriza en el entorno por lo que su cambio es delicado, por ende la variación con elementos externos se le conoce como adaptación.

Mientras que (Trinidad, 2016) en su artículo publicado en la ciudad de

México, toma como muestra a la población de náhuatl y cuicateco y tiene por objetivo el mostrar las variaciones fónicas de la lengua en Cuicateco, dando a conocer que en su investigación aplica un tipo de análisis que relaciona a las variables idiomáticas y sociales lo que concluye que dentro de los desafíos de la lengua y sus hablantes es ineludible partir del entendimiento de la lengua y por ende reconocer que de ello depende el cómo usen sus hablantes. Ahora bien, uno de los temas con que se complementa esta definición es la brindada por (Roza Sadykova, 2018) en su investigación realizada en la ciudad de Rusia donde ve la traducción de las lenguas en contextos de novela y epopeya donde concluye que uno de los puntos críticos de la traducción es la falla precisamente por no traducir según sus versiones originales.

Mientras que (Martínez S. M., 2019) en la ciudad de Granada, España presenta una investigación con una muestra de población sordomuda y considera que las plataformas audiovisuales apoyan mucho a la opción de este tipo de tareas por lo que la traducción representa el inicio de la adaptación de cualquier idioma lo que nos lleva a tener en cuenta la traducción con respecto a sonidos de aquellas personas que poseen dificultades especiales pero concluye que es un falta suponer que la herramienta de ingreso al conocimiento como un mal ineludible en la realización audiovisual, otorgar una especie de subproducto para ser establecido por aquellas personas que conozca dos lenguas.

Los antecedentes nacionales nos llevan a ver que en nuestro país tenemos un tanto más de trabajos o tesis realizadas con respecto a la inserción del quechua en la administración pública, y en primera mencionaremos la tesis presentada por (Aguilar W. Y., 2018) que en su trabajo de investigación realizado en la ciudad de Lima, plasma por objetivo buscar si el uso frecuente del idioma español daña los derechos de los idiomas de los usuarios en la administración pública para ser más específicos en la SUNARP, y según la metodología que usa el investigador de una muestra en campo de 54 personas o usuarios que hablan exclusivamente el

quechua, arroja un resultado de que 46.7 % de usuarios que sienten que uso del español si vulnera sus derechos usar su idioma materno ósea el quechua y concluye mostrando que las personas que laboran en el sector público no toman en cuenta la atención a la población quechua hablante.

Para (Carolina, 2018) en el trabajo de investigación sobre el idioma quechua en su adaptación en spot publicitarios vía televisiva en la ciudad del Cusco, partiendo por la identificación de problema el cual lleva a la autora a realizarse varias consultas pero quizá la más resaltante es si el estado promueve el quechua dentro de los muchos servicios que ofrece como entidad pública, menciona que diversas instituciones del estado vienen lanzando programas dentro de los cuales la que más se resalta es la capacitación a servidores públicos aportado por el Ministerio de Cultura desde los años 2015 en adelante tomando de este modo dos variables pero la que nos permite realizar este trabajo es una de ellas (lenguas Originarias (quechua)), puesto que esta percibido desde el punto de su adaptación en spot televisivos dentro del sector público por lo que teniendo en cuenta ello justifica el analizar las apreciaciones la población cusqueña quechua hablante dentro de un rango de edades de 45 a 64 años en el uso de quechua emitidos en señal abierta, dentro del trabajo resalta los idiomas nativos dentro de la teorías de adaptación trayendo consigo la técnica de Giles, Taylor y Bourhis el cual es Communication Accomodation Theory (CAT), concluyendo que existen diversos estilos de quechua en nuestro país lo que lleva a entender que es necesario realizar las adaptaciones según regiones y tipo de población.

Seguidamente (Vásquez, 2015) en la ciudad de Lima, Perú da a conocer la forma de promover de las lenguas nativas en espacios sociales o la gestión pública con una muestra de 315 funcionarios, apoyada en la Ley 29735 del Congreso de la República, (2011). Establece las herramientas y gestiones que intensifiquen el desarrollo entre los hablantes y no hablantes de las lenguas nativas u originarias y desde luego en diversos campos de la administración pública como privada, de la misma forma concluye con que todos estamos en el deber de conocer el camino de la implementación de

los derechos lingüísticos, la misma que se está emprendiendo con cuantiosa demanda y recepción, puesto que se ven resultados interesantes en la réplica en la población, sin embargo si falta algo es la documentación.

Uno de los antecedentes que más se apega a la presente investigación sin duda alguna es el Manual quechua en la administración de justicia de (Escalante, 2015) en la ciudad del Cusco, el mismo que demuestra que el quechua ya se está insertando en la administración pública, esto lo podemos denotar en su parte introductoria del manual donde nos indica que más del 50% de la pobladores de la ciudad del cusco tienen como lengua materna y en algunos casos su única lengua el quechua, de modo que existe un elevado porcentaje de la población que son potenciales interesados de los servicios públicos, por ende, el servicio de administración de justicia. Las situaciones que se presentan son el ámbito rural tanto como las provincias como la capital Regional.

Uno de los trabajos publicados por el (Centro Amazónico de Antropología y Aplicación Práctica, 2016) que si bien es cierto toma de muestra a la población amazónica se lanza en la ciudad de Lima, que parte de la conjetura de que un servicio público hace referencia a todas aquellas actividades o prestaciones ofrecidas por el sector de la administración pública, que a su vez están relacionados directa o indirectamente con la necesidad de satisfacer las insuficiencias de los habitantes que son de prioridad general. Dichos servicios públicos componen lazos directos entre Estado y ciudadanía. Puesto que dichos servicios son prestados y atendidos por el Estado a través de sus entidades públicas. Aporta también que somos un país diverso culturalmente por ende la cultura lingüística tiene que estar enmarcada dentro de los servicios al ciudadano.

Mientras que la (Mg. Choquenaira Garay, 2018) en su investigación publicada en la ciudad de Lima, de enfoque cualitativo y de tipo fenomenológico precisa que existen aspectos sociales dentro de los cuales las personas hablantes del quechua por el solo hecho de no contar con una computadora o teléfono móvil de última generación que cuente con internet, les genera una exclusión social, con mayor preponderancia a aquellos

personas que solo hablan el idioma quechua como lengua única, determina también que en el aspecto político todos los aspectos documentarios como informativos están en el idioma castellano lo que generaliza con mayor importancia el problema para estos pobladores por lo que concluye que las estructuras sociales quechua-hablantes están cambiando, quiere decir que fluye más, muy a pesar de que muchos de las personas quechua hablantes, cargan en ellos los prejuicios natos de su cosmovisión, la mayor parte de la información que contiene el internet está en el idioma castellano lo que significa un impedimento para cada uno de ellos.

Seguidamente también veremos artículo de (Rios, 2019) en la investigación publicada en la ciudad de Lima, tomando una muestra de investigación a los estudiantes de la Universidad Nacional mayor de san marcos con respecto a la valoración de los quechua hablantes de dicha casa de estudios, encontrando de este modo que la reacción positiva por parte de estos es positiva para las lengua andinas por lo que concluye que debido a la reacción de los estudiantes va quedando atrás los años de discriminación de las lenguas nativas o andinas.

Marco teórico referencial: Antes de ingresar a la fundamentación de las variables veremos lo que fundamenta Llanos (2017), sobre la definicion y origenes del quechua idioma nativo de nuestro pais el Peru, simi Qhichwa ima sumaq parlarikunapaq misk'i simi, es una lengua de los pueblos amerindios de los paises de bolivia y Peru descendencia directa del los incas.

La fundamentación de las variables en el presente trabajo se apoyan en definiciones de especialistas que concuerdan que estos documentos conlleva al buen funcionamiento de toda entidad nacional por lo que Chirino (2008), define a los instrumentos de gestión municipal como normas que salieron en la búsqueda de la mejora permanentemente por parte de la población, mediante las cuales se regulan la coyuntura social, las perspectivas y lo práctico de la producción, atribuciones del espacio urbano y la organización de espacios. De esta manera se logra el control de todo el funcionamiento en ámbito población en todas áreas.

Mientras que para Ramos Gonzales (2012), los instrumentos de gestión de una municipalidad son componentes de evaluación en distintas áreas como (ROF, MOF, MAPRO y TUPA).

Dentro de las dimensiones de la variable instrumentos de gestión se encuentra el Texto Único de Procedimientos Administrativos que Bautista (2017), define como un documento de gestión en la administración pública en la que precisa toda la información respectiva al trámite de procedimientos que los funcionarios públicos realizan en sus diferentes entidades públicas (Ministerio de Educación, 2021).

Para (Hoz, 1961), el concepto de adaptación es aquella acción y efecto que busca hacer que un objeto o componente cumpla situaciones adecuadas para las que fue creado o construido en temas de conversión ya sea en términos comunes o científicos.

Mientras que, para C. Cardoso Ribeiro (2010) los pasos de adaptación transcultural son bastante complejos y para evitar algún tipo de sesgo de información se debe hacer un seguimiento de cada una de las directrices adicional a ello realizar la demostración práctica de la validación como la fiabilidad son fundamentales para que un elemento sea considerado bien adaptado.

Un plan de adaptación supone muchas dificultades en todos los ámbitos por lo que para MENDÍVIL GIRÓ (2019), una adaptación extralingüística, en correlación aspectos extralingüísticos con las propiedades lingüísticas son débiles, sustancialmente por dos razones, la primera porque un fragmento de la estructura lingüística no es perceptiva al cambio de las lenguas por lo que, no puede adaptarse en ningún aspecto y segundo porque que los segmentos de la estructura lingüística que sí son sensibles al cambio de las lenguas frecuentemente poseen una relación bastante indirecta con el entorno físico y cultural en los que se dialogan, dentro de lo difícil que puede suponer el realizar una adaptación lingüística.

Para (Carreras, 2015) La adaptación de instrumentos por medio de la adaptación lingüística son Procesos de traducción en sentido doble

iniciando del idioma original pasando a la adaptación y contrariamente.

Veremos también el artículo citado por Steven Moran (2018), donde propone en un tema de investigación el “indagar la posibilidad de que algunas formas de la estructura de las lenguas sean la consecuencia de una adaptación al entorno natural o por llamarlo así creados por el hombre”. Las diversificaciones son difundidas en el lenguaje. Lo que lleva a entender que los idiomas que platicamos no son uniformes. Varían de forma estructural como funcionalmente, en muchos aspectos ya sea de niños a adultos, de mujeres a hombres, de una etnia a otra, de un conjunto social a otro. Asimismo, el entorno en el que tienen parte los cambios conversacionales siempre modifica la estructura y el modelo de uso de los idiomas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo tiene por tipo de investigación básica ya que es “conjunto de actividades humanas que están encaminadas y consiguen ampliar el conocimiento sobre nosotros mismos o sobre el mundo que nos rodea con precisión y objetividad. No posee otra finalidad intrínseca que hacer crecer el conocimiento, que hacer más robusto y frondoso el árbol de la ciencia” (Martínez C. G., 2004, p. 45), como también podemos apoyar la investigación en un pequeño porcentaje del tipo aplicada ya que según lo plasmado por Zoila Cordero, este tipo de investigación sirve “para aplicarlos en beneficio de los colectivos que participan en esos procesos y en la sociedad en general, además del bagaje de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina.” (Cordero, 2009), el diseño que se emplea para este caso es el correlacional no experimental puesto que no se modificó ninguna de las categorías esto debido a que solo se observó los fenómenos de la misma forma que en su entorno natural y en general la investigación trabaja bajo el enfoque cualitativo (Samperi, 2014).

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La presente matriz es un resumen de la Matriz de Categorización el desagregado de la matriz Apriorística lo podemos visualizar en el Anexo N° 4.

Tabla 1

Matriz de Categorización General

Categoría	Subcategoría	Indicadores	Instrumentos
Instrumentos de gestión municipal	MOF	Organización Funciones	Cuestionario abierto
	TUPA	Procedimientos Administrativos	
	CAP	Asignación personal	de

		ROF	Reglamento		
		PAP	Presupuesto Analítico		
Plan de adaptación	de	Aplicación	Traducción instrumentos Municipales	de	Entrevista individual
			Adecuación de materiales audiovisuales	de	
			Interpretación	de	
			Instrumentos		

Fuente: Elaboración propia.

Instrumentos de Gestión Municipal: La gestión municipal según (Aroyo, 2016) se encarga de orientar y desde luego guiar la localización y gusto de las necesidades de la gestión municipal. La administración pública dentro de la municipalidad posee como intención la obtención de los recursos idóneos y su retribución óptima. Así, “la gestión municipal deviene en una herramienta para la administración municipal, a la vez que vigila el cumplimiento de sus deberes para con el municipio” (Vallejos, 2016, pág. 1)

Manual de Organización y Funciones: Según Burgos (2018), comenta que es la “herramienta es de dominio interno pero el documento en sí, es manejado por el departamento o unidad de talento humano de la empresa específicamente, debido a que se refiere a las funciones que cada persona debe realizar en su puesto” (Burgos, 2018, pág. 21).

TUPA: Bautista (2017), define como un documento de gestión en la administración pública en la que precisa toda la información respectiva al trámite de procedimientos que los funcionarios públicos realizan en sus diferentes entidades públicas (Bautista, 2017).

Cuadro de Asignación de Personal: Según campos (2014), el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) es un instrumento que ha sido elaborado tomando como base el diseño de la Estructura Orgánica y el Reglamento de Organización y Funciones, con la finalidad de contar con el personal

necesario para el consecución de las capacidades y roles asignadas (Campos, 2014).

Reglamento de Organización y Funciones: Para Huerta (2018), El Reglamento de Organización y Funciones apoyado en documentos oficiales del estado es una herramienta que transcendental importancia para la apropiada gestión en la administración en una entidad pública, “como documento que ordena las funciones a su cargo conteniendo su estructura orgánica así como las funciones generales y específicas de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas, debiendo a su vez, tener una vigencia que permita consolidar la estructura organizacional y fortalecer las capacidades institucionales” (Huerta, 2018, pág. 25).

Presupuesto Analítico De Personal: como los instrumentos anteriores este es uno de vital importancia por lo que para él (Banco Central de Reserva del Perú, 2019), el Presupuesto Analítico De Personal (PAP) son instrumentos con los que se brindan el presupuesto en los servicios determinados del personal permanente y desde luego el eventual, “actividades y/o Proyectos de cada Programa Presupuestario, previamente definidos en la estructura programática, teniendo en cuenta los CAP y lo dispuesto por las normas de austeridad en vigencia” (Banco Central de Reservas del Peru, 2020).

Plan de adaptación : Se conceptualiza como acción y efecto de acomodar o adaptarse, que busca crear que un objeto o dispositivo desempeñe ocupaciones adecuadas de aquello para lo que fue fundado o creado en temas de conversión (Real Academia Española, 2021).

Aplicación: “Aplicación es un término que proviene del vocablo latino applicatio y que hace referencia a la acción y el efecto de aplicar o aplicarse (poner algo sobre otra cosa, emplear o ejecutar algo, atribuir)” (Definicion, 2019).

Interpretación: Para Patricio (2013), la interpretación “se refiere al proceso cognitivo mediante el cual se le asigna sentido a la acción, o lo que es lo mismo, se le atribuyen motivos e intenciones a la persona agente de la

acción. La interpretación constituye un juicio, una inferencia que una persona realiza sobre las acciones de los demás” (Patricio, 2013).

Tabla 2

Validación de Instrumentos (Juicio de expertos)

Categoría	Especialista	Opinión
Instrumento de Gestión municipal	Mg. Gestión pública Erika Loa Navarro	Aplicable
Plan de Adaptación	Mg. Gestión pública Erika Loa Navarro	Aplicable
Instrumento de Gestión municipal	Mg. Gestión pública David Barrial Acosta	Aplicable
Plan de Adaptación	Mg. Gestión pública David Barrial Acosta	Aplicable
Instrumento de Gestión municipal	Dr. Educación Luis Miguel Cangalaya Sevillano	Aplicable
Plan de Adaptación	Dr. Educación Luis Miguel Cangalaya Sevillano	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Escenario de estudio

El presente trabajo se centra en la Provincia de Cotabambas, específicamente en el distrito de Tambobamba que pertenecen a la Región de Apurímac, lugar que posee en buena proporción con respecto a otros lugares a pobladores quechua hablantes según él (INEI, 2017), que en muchos casos son discriminados por los instrumentos municipales ya que no es de su comprensión, como también centrare mi investigación en parte de los funcionarios públicos de Municipalidad de la misma provincia puesto que muchos de ellos no cuentan con las ayudas necesarias para explicar dichos instrumentos municipales a la población quechua hablante.

3.4. Participantes

La presente investigación trabaja bajo las técnicas de muestreo no probabilístico en su modalidad por conveniencia ya que nos Permite escoger a la población viable que accedan a ser incluidos. Lo que conveniente le posibilita la accesibilidad y cercanía de la muestra para el investigador (Manterola, 2017), por lo que se elige a una cantidad de personas quechua hablantes que convenientemente son autoridades o dirigentes en distintos rubros los mismos que son el 26 % del total de población a nivel distrital que son 3166 personas, como también con funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Cotabambas, que tiene un universo de 156 trabajadores, estos funcionarios públicos cumplen preferentemente con el requisito de laborar en cargos de atención al público quechua hablante, tendiendo la siguiente distribución general.

Tabla 3

Población participante en general

Participantes	Específico	Cantidad
Población quechua hablantes (26% de 3166)	Dirigentes, comerciantes y población común	823
Funcionarios públicos	Gerentes, Jefe de división, asistentes técnicos y administrativos	156

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la población adecuada a la presente investigación, puedo mostrar los participantes en específico que nos ayudaran a cumplir nuestros resultados que cumplan.

Tabla 4

Población participante Especifico

Participantes	Específico	Cantidad
----------------------	-------------------	-----------------

Población quechua hablantes	Dirigentes	2
	Comerciantes	2
	Población común	2
Funcionarios públicos	Jefe de División	1
	Asistente Técnico	1
	Asistente Administrativo	2
Total		10

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El presente trabajo tiene dos tipos de instrumentos a usar, la primera es el cuestionario abierto que según (J. Meneses, 2017) es aquel tipo de instrumento en el que facilitamos el inmenso campo de libertad a las respuestas prepuestas como también realizaremos de modo interno un breve análisis documental para conocer en si la dificultad de la adaptación de estos instrumentos, que según (Gómez, 2004) nos ayudara a examinar la descripción de los documentos a adaptar.

La entrevista individual con los participantes fundamenta que “La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar” (Laura Díaz-Bravo, 2013).

3.6. Procedimiento

En primera instancia, se hizo un sondeo con los líderes de organizaciones de la población que entienden ambos idiomas luego a funcionarios públicos que laboran en la Municipalidad Provincial de Cotabambas para solicitar el latente problema que nace de una denuncia en otro Departamento, de tal manera que basados a los excelentes comentarios que se tuvo se llegó a armar la descripción del problema.

En segunda instancia se realiza las entrevistas individuales en dos campos definidos, primero a 4 funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Cotabambas que laboran en cargos de contacto directo a la población y segundo a población quechua hablante dentro de los cuales están compuestos por líderes de organizaciones, comerciantes y población común, con el fin de recoger data acorde a la investigación, para esta tarea se debe mencionar que se realizó con una guía demarcada en el (Anexo 3) y con apoyo de un profesional certificado que entiende ambos idiomas y ayuda con la traducción y explicación en la entrevista a cada poblador quechua hablante, por lo que las entrevistas tienen que ser obligadamente presenciales cumpliendo con los protocolos necesarios de acuerdo a la pandemia del Covid-19.

Por último, se realizará el análisis, interpretación y posterior triangulación de respuestas brindadas por los participantes; para su visualización en las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.7. Rigor científico

En lo que refiere a rigor científico (Barba, 2016) comenta que “la comunicación científica requiere un rigor y una exactitud rayana en la perfección, pues solo de esa manera los datos pueden ser correctamente interpretados, apriorismo que permitirá el planteamiento de la reproducción del fenómeno analizado”.

Por lo que la presente investigación muestra primero con revisión de diferentes trabajos publicados e indexados en revistas científicas tanto a nivel nacional como internacional para el cumplimiento de las dos variables mencionadas como es Instrumentos de gestión municipal y plan de adaptación, Segundo el trabajo se complementa con las entrevistas a los directos involucrados con las mejoras de atención me refiero a funcionarios públicos de la Municipalidad provincial de Cotabambas y población quechua hablantes según la tabla de participantes, y tercero finalmente se logra realizar la matriz de triangulación que data todo lo recopilado en las entrevistas llegando de este modo a las conclusiones y resultados de la

investigación.

3.8. Método de análisis de datos

El presente trabajo de investigación inicio del análisis documentario de una denuncia y caso publico sucedido en la ciudad de Carhuaz, punto del cual nace la discusión problemática para luego proceder con la fundamentación de categorías, sub categorías y demás indicadores, seguidamente se procedió a la generación de la guía de entrevistas para ambos grupos seleccionados, para posteriormente generar la matriz de triangulación de todas las respuestas brindadas para con ello realizar el respectivo análisis de resultados y sacar las conclusiones y recomendaciones.

Al ser una investigación de tipo cualitativa continuamente se realizó análisis teórico con el fin de llegar a cumplir las metas trazadas para la presente investigación.

3.9. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación cumple con cada una de las características establecidas por nuestra casa de estudios (Universidad Cesar Vallejo), en su plan de estudio de postgrado lo que lleva a entender que está debidamente revisada y tipificada bajo la estructura de las normas APA , tipo de investigación Cualitativa, expectativas recomendadas en la redacción de temario y demás características, un punto de vital importancia sin duda alguna es la rigurosidad de las fuentes consultadas cumpliendo de este modo con la búsqueda en sitio de revistas indexadas y de carácter científico.

De la misma forma al ser un trabajo de investigación cumple con el requisito fundamental de autoría original por ende personal, por lo que, con la confianza contundente de haber redactado esta investigación me atrevo a conceder los permiso correspondientes para que sea sometido por el software de plagio como lo es el Turnitin, de esta manera cumplir con la exigencia de prestigio de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de realizar un correcto levantamiento de datos en campo procedo a evidenciar los resultados obtenidos de las fichas que para este caso fue bajo la utilización de dos instrumentos específicos, la primera preguntas abiertas y la segunda la entrevista, como también a dos tipos de población específica la primera funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Cotabambas seguidamente de población (líderes) quechua hablantes, llegando a tener de este modo el análisis de enfoque nomotético que examina las generalizaciones de la personalidad del entrevistado, los pensamientos o ideologías comunes a todos los individuos, en palabras sencillas sus similitudes según (Estrada, 2016), lo que nos lleva a consolidar los hallazgos en la tabla 5 y tabla 6 respectivamente según las categorías establecidas en la investigación y a su vez según cada pregunta realizada.

Para el caso de la categoría Instrumento de gestión municipal se realizaron ocho preguntas con la finalidad de obtener el grado de conocimiento o manejo de estos documentos tanto en los funcionarios públicos como la población quechua hablante, los resultados se plasman de acuerdo a cada interrogante planteada para su mayor comprensión.

Tabla 5

Categoría: Instrumentos de gestión municipal

Pregunta	Resultados
1. En opinión suya ¿cuál es la importancia del manual de obligaciones y funciones?	Se identificó que el nivel de conocimiento sobre el manual de organizaciones y funciones es bastante poca inclusive por funcionarios que laboran dentro de Municipalidad.
2. En opinión suya ¿Considera que clasificación de cargos dentro de la municipalidad	Se identificó que la población como los funcionarios públicos si se preocupan sobre la atención por cargos.

influye en la mejor atención?	
3. En opinión suya ¿Cuáles son los procedimientos del Texto Único de Procedimientos Administrativos?	Se identificó que el TUPA no es de conocimiento público al punto que los mismo funcionarios no pueden explicarlos.
4. En opinión suya ¿existen dificultades al llenar algún formulario del TUPA dentro de la Municipalidad?	Se identificó que muchas de las personas quechua hablantes tienen dificultades para poder llenar formularios y el funcionario público no tiene la suficiente destreza para poder apoyarlos según el idioma.
5. En opinión suya ¿para qué sirve el cuadro de asignación de personal?	Se identificó que, si es de interés de la población quechua hablante los cargos dentro de la municipalidad, pero no saben cómo se distribuyen.
6. ¿sabe usted cual es la finalidad de que la municipalidad tenga un reglamento de organización y funciones?	Se identificó que la población quechua hablante no sabe la finalidad de reglamento de Organizaciones y Funciones y con mayor preocupación los mismos funcionarios tampoco manejen estos instrumentos .
7. ¿conoce cuál es el organigrama institucional o como se distribuyen los grados jerárquicos?	Se identificó que tanto la población quechua hablante como los funcionarios públicos reconocen los cargos de alta gerencia y jefaturas mas no la distribución del organigrama.
8. ¿cree usted que la cantidad de personal que labora en la municipalidad es la correcta?	Se identificó que la preocupación por la cantidad de personal que labora en la municipalidad es de interés de la

población quechua hablantes y con mucha mayor razón de los funcionarios.

Fuente: Elaboración propia.

Para el caso de la categoría plan de adaptación se realizaron siete preguntas con la finalidad de determinar los efectos de la traducción, definir los tipos o la estructura más adecuada para el proceso de adaptación en sus diferentes modalidades como son audiovisuales, audio, folletos, pancartas, fichas y por último la metodología a usar dentro de la interpretación de estos documentos al idioma quechua. La entrevista se realizó tanto en los funcionarios públicos como la población quechua hablante, los resultados se plasman de acuerdo a cada interrogante planteada para su mayor comprensión.

Tabla 6

Categoría: Plan de Adaptación

Pregunta	Resultados
1. Qué opina usted de traducir los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al quechua	Se identificó que la traducción de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al quechua sería muy favorable en beneficio de las personas quechua hablantes.
2. ¿según su experiencia que medios audiovisuales se adaptan más a su interés de aprendizaje? Por que	Se identificó que los medios audiovisuales que mejor se adaptarían a la población quechua hablante seria la televisión, mientras que en los funcionarios públicos los celulares o medios tecnológicos.
3. ¿Qué efecto tiene en usted el aprendizaje por medio de sonidos o audios?	Se identificó que uno de las herramientas que mayor acogida tiene en la población quechua hablante es el

	audio esto por el uso casi frecuente de las emisoras o radios mientras que en los funcionarios públicos no tiene acogida .
4. ¿le resultaría novedoso conocer de los documentos municipales por medio de folletos, pancartas, fichas u otros en el idioma quechua? Por que	Se identificó que el realizar la adaptación por medio de folletos, pancartas, fichas sería bastante conveniente por el hecho que muchos aprenden más por medios gráficos.
5. ¿según su punto de vista cual sería la mejor metodología para interpretar los documentos municipales? Por que	Se identificó que en mayor porcentaje prefiere la adaptación por medios visuales y emisoras con la activa participación de profesionales conocedores del tema para su mejor interpretación.
6. ¿en opinión suya que otro medio le ayudaría a usted a conocer los documentos municipales en el idioma quechua?	Se identificó que otro medio que ayudaría a la adaptación de los instrumentos de gestión municipal al quechua serían las capacitaciones y talleres.
7. ¿qué piensa que haría falta para una correcta interpretación de los documentos municipales al quechua?	Se identificó que para una correcta interpretación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua sería necesario el compromiso de las autoridades por sectores como la participación de profesionales conocedores de la materia.

Fuente: Elaboración propia.

Luego de haber realizado un análisis nomotético de los resultados de la

investigación podemos ingresar a realizar una especie de discusión del tema tratado en el presente trabajo donde discreparemos y en otros casos respaldaremos las teorías respecto al idioma quechua en la entidades públicas, por lo que primeramente veremos que el Estado Peruano viene impulsando de muchas maneras y en sus diversos campos institucionales la revaloración de idiomas nativos y en específico el Quechua como lo cita en el Decreto Nacional de interculturalidad (El Peruano, 2017), documento que específicamente norma la Política de Lenguas Originarias y por ende de la Tradición Oral en diversos niveles de gobierno con respecto al ministerio de cultura, lo que conlleva innegablemente al alcance de los gobiernos locales con mucha mayor fortaleza, tema del cual el autor del presente trabajo apoya sin ninguna inmutación ya que uno de los pilares de la reforma y modernización del estado (Aguilar J. , 2010), en la que justamente se apoya esta investigación lleva el alcance de la mejora de la administración publica en beneficio de la población.

Por otro lado en una investigación que realiza (Marcelo, 2018), en su tesis Doctoral en la Universidad Complutense de Madrid, consigna el uso de las lenguas originarias o nativas por los servidores públicos para la implementación de políticas públicas de interculturalidad donde precisa que la investigación proyecta como una probable causa del problema, el desconocimiento de las normas sobre la utilización de lenguas nativas u nativas por parte de los directores o servidores públicos, y la mala gestión intercultural en la periodos de gobierno y, por lo tanto, repiten el ciclo de humillación formando una cultura institucional que conlleva a la población migrar a otras ciudades para buscar la mejora y por ende hablar solo en español o castellano, dejando de esta forma a las otras 47 lenguas de comunicación a la privación y uso de medios no oficiales. Hoy en día y gracias a algunos decretos supremos de alcance nacional obligan a las entidades a impulsar el uso de lenguas originarias de manera gradual. Ahora bien sus hallazgos en campo conducen a la firme teoría que los servidores públicos no les interesa darle el valor, ni el peso oficial a las lenguas originarias o nativas mismas que les otorga la ley que en nuestro país son decretos, y concluye

con que es posible diferenciar entre descubrimientos teóricos (como el ejemplo de problema que presume exponer políticas públicas de índole universal y políticas públicas apropiadas a conjuntos o grupos delimitados dentro de un mismo territorio) y aquellos descubrimientos aplicados que contextualizan con las resistencias, problemas y socios para desenvolver estas medidas, lo que me lleva a fortalecer estos resultados ya que lo que se pudo identificar luego del levantamiento de datos en campo para esta investigación se identificó que precisamente los funcionarios públicos tienen un interés minúsculo para la correcta atención a la persona quechua hablante con solo poner en tapete que ni siquiera se dan la molestia de conocer a la perfección los instrumentos de gestión con los que funcionan estas entidades públicas independientemente de la Municipalidad, también puedo discrepar con que muchas de estas investigaciones solo arrojan resultados numéricos que quedan en simple teoría o papeles y no se ponen en práctica para que el apoyo a este tipo de población se le de consideración que realmente requiere.

Ahora bien continuando con la categoría de instrumentos de gestión veremos que la cuestión de tomar la decisión en la que radica la cultura quechua para (Renker, 2014) es significativamente difícil. Esto debido a que para la población de estas comunidades rurales el conocimiento quechua no es algo que sencillamente ellos pronuncien, sino que representa su forma de vivir. En general esta población, que aún se presentan como “puro indígena” lo que refiere a su estilo neto de vida, no se pretende de brindar ningún tipo de cambio de lo que es para ellos su legado cultural, puesto que esto no expresa que la población peruana no merezca cosas diferentes. Alejados del aislamiento racial y cultural anteriormente discutido, estas poblaciones indígenas se desmoronan víctimas de otro modo de discriminación, lo que se tiene que distinguir con la abstracción de su misma cultura. Dentro de este contexto también tenemos lo que señala (Aguilar W. Y., 2018), en su trabajo de investigación con un objetivo el cual es buscar si el uso frecuente del idioma español daña los derechos de los idiomas de los usuarios en la administración pública para ser más específicos en la SUNARP, con una muestra en campo de 54 personas o usuarios que hablan

exclusivamente el quechua, los resultados arrojan que el 46.7 % de usuarios sienten que el uso del español si vulnera sus derechos usar su idioma materno ósea el quechua, seguidamente (Vásquez, 2015), da a conocer la forma de promover de las lenguas nativas en espacios sociales o la gestión pública, apoyada en la Ley 29735 del Congreso de la República, (2011). Establece las herramientas y gestiones que intensifiquen el desarrollo entre los hablantes y no hablantes de las lenguas nativas u originarias y desde luego en diversos campos de la administración pública como privada, de la misma forma concluye con que todos estamos en el deber de conocer el camino de la implementación de los derechos lingüísticos, la misma que se está emprendiendo con cuantiosa demanda y recepción, puesto que se ven resultados interesantes en la réplica en la población, sin embargo si falta algo es la documentación lo que imprescindiblemente nos hace brindar una opinión ya que estos trabajos de investigación buscan mostrar el maltrato de las personas quechua hablantes en diversos campos de la administración pública pero en una mínima cantidad realmente buscan los medios para la revaloración del quechua en el uso del quechua en la documentos o herramientas de gestión pública.

Continuando con el tema de discusión veremos la categoría de adaptación dentro de nuestra investigación lo que crónicamente nos lleva a tocar un artículo de (Giró, 2019) donde básicamente muestra la apreciación de una aseveración donde las lenguas pasan por una adaptación al entorno y esto depende crucialmente de la definición de lengua, como de adaptación y entorno, como también de cómo imaginemos la oportuna teoría evolutiva de la sociedad. Giro define adaptación como la consecuencia de una transferencia diferencial de atributos fenotípicos con algunos tipos de rasgos, por lo que concluye que cada lenguaje posee un mecanismo cultural que se interioriza en el entorno por lo que su cambio es delicado, por ende, la variación con elementos externos se le conoce como adaptación. Mientras que, para (C. Cardoso Ribeiro, 2010) los pasos de adaptación transcultural son bastante complejos y para evitar algún tipo de sesgo de información se debe hacer un seguimiento de cada una de las directrices

adicional a ello realizar la demostración práctica de la validación como la fiabilidad son fundamentales para que un elemento sea considerado bien adaptado. En consecuencia, de los resultados de estas investigaciones podemos ver que la adaptación alcanza mucho más que solo una traducción, ya que comprende el entendimiento de los diversas fonéticas de la lengua y con uso de razón podemos dar fe a ello con la dificultad que representa en propios peruanos el habla quechua lo único que podemos discrepar de estas investigaciones es de que no hace mención a las diversas formas de adaptación que existen dentro de las evolución tecnológica y lo que puede ayudar en la actualidad y por ultimo cerrare esta discusión haciendo hincapié a un trabajo de (Escalante, 2015), del ministerio de cultura el cuál es el Manual quechua en la administración de justicia, lo que podemos denotar en su parte introductoria del manual donde nos indica que más del 50% de la pobladores de la ciudad del cusco tienen como lengua materna y en algunos casos su única lengua el quechua, de modo que existe un elevado porcentaje de la población que son potenciales interesados de los servicios públicos, por ende, el servicio de administración de justicia. Las situaciones que se presentan son el ámbito rural tanto como las provincias como la capital Regional, lo que nos lleva a demostrar que primero que el quechua ya se está insertando en la administración pública y segundo que el sector investigación se está inclinando a realizar la revaloración de idiomas nativos con el fin de apoyar a este tipo de población.

V. CONCLUSIONES

Primero. Dentro de la determinación de la factibilidad del plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua, uno de los puntos favorables e inclusive de apoyo total a la presente investigación fue el entusiasmo que mostraron los entrevistados (líderes quechua hablantes y funcionarios públicos) al escuchar los objetivos del presente trabajo, por lo mismo que el interés por parte de ambos sectores es el de conocer y mejorar la atención al público en general y de sobremanera a la población quechua hablante.

Segundo. Teniendo en cuenta el cumplimiento de nuestros objetivos se logró identificar grado de conocimiento de los instrumentos de gestión municipal por parte de la población quechua hablante es divisoriamente nula lo que llena las expectativas iniciales de la investigación, pero se tuvo una ingrata sorpresa en el ámbito del conocimiento de estos documentos por parte de los mismos funcionarios públicos que laboran al interior de la Municipalidad puesto que el nivel de conocimiento con respecto a los instrumentos de gestión municipal es bajísima por lo que la adaptación al idioma quechua envolverá también a los funcionarios públicos.

Tercero. La determinación de los efectos que tendría el no realizar una correcta interpretación de los instrumentos de gestión municipal en su adaptación al idioma quechua tuvo una ingrata sorpresa en los resultados puesto que la fonética difiere mucho de la escritura del idioma quechua por lo que es indispensable contar con profesionales que estudien la lengua en su perfección para la correcta traducción de idiomas.

Cuarto. Dentro de evaluación del nivel de satisfacción en la propuesta de traducción de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al idioma quechua, se tuvo una respuesta bastante positiva por lo mismo que la población quechua hablante como los

servidores públicos tienen la iniciativa de preocupación sobre la atención al ciudadano.

Quinto. El contar con diferentes tipos de adaptación nos llevó a pensar en lo más coherente para mejorar la atención de la población quechua hablante lo por lo que se planteó algunas alternativas para mejorar las adaptaciones dentro de cuales estaban la opciones gráficas, spots y demás herramientas, por lo que se concluye que una de las opciones más aceptadas por la población es la adaptación por medios audios, audiovisuales y folletos y las mejores formas de llegar a ellos es por medio de la radio y capacitación por vía videos en lo que respecta a la población quechua hablante mientras que los servidores públicos se adaptan mejor por videos vía redes sociales.

VI. RECOMENDACIONES

Primero. Partiendo del punto que si existe la factibilidad de la adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua en sus diversas modalidades se recomienda a la Municipalidad Provincial de Cotabambas dar la iniciativa de conversión de documentos al quechua y a los líderes de la población quechua hablante, exigir a sus autoridades a que existan este tipo de documentos a sabiendas de que será en beneficio para este sector de la población.

Segundo. Teniendo en cuenta los hallazgos de la investigación según objetivos de instrumentos de gestión municipal se recomienda a la municipalidad provincial de Cotabambas poner mayor énfasis en las capacitaciones para el conocimiento de dichos documentos por parte de los funcionarios públicos, para que mejore la atención a la población en general, teniendo en cuenta que la atención en quechua tendrá mucha mayor complicación.

Tercero. Partiendo del punto de los efectos que tendría el no realizar una buena interpretación de documentos se recomienda contar con profesionales y personas que estudien o entiendan ambas lenguas en su perfección para encima de ello realizar una indagación sobre la fonética como la escritura del tipo de quechua de la región para su correcta traducción.

Cuarto. La correcta traducción de los documentos está estrechamente entrelazada con la correcta interpretación de ambas lenguas narradas en el presente trabajo por lo que se recomienda no utilizar traductores en línea o de internet ya que diferencia mucho con la correcta interpretación del idioma quechua

Quinto. La modalidad de adaptación comprende diversos aspectos teniendo en cuenta ello se recomienda que luego de la traducción se realice la impresión como la edición de sonido y videos animados para la rápida captación por parte de la población.

Referencias

- Aguilar, J. (2010). Reforma y modernización del Estado. *Centroamericana de Administración Pública*, 22, 183-205. <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=COLEC.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=010483>
- Aguilar, W. Y. (31 de Mayo de 2018). *El uso del propio idioma en no hablantes de español como derecho ante la administración pública.el caso de la Sunarp*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2693>
- Alchazidu, A. (2020). Globalization and Oral traditions. *Obra Digital*, 25-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7500598>
- Aroyo, J. (2016, 11 21). Municipal management from the perspective of intelligent organizations and legal environment. *Original Research*, 127-141. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5766721.pdf>
- Arraiza, E. (2016). *Manual de gestión municipal*. Buenos Aires: ISBN. https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b&groupId=287460
- Banco Central de Reservas del Peru. (2020). *Presupuesto Analítico de Personal (PAP)*. <https://www.bcrp.gob.pe/transparencia/planeamiento-y-organizacion/instrumentos-de-gestion/presupuesto-analitico-de-personal-pap.html#:~:text=Definici%C3%B3n%3A%20Los%20PAP%20son%20documentos,de%20cada%20Programa%20Presupuestario%2C%20previamente>
- Barba, M.-C. y. (Junio de 2016). Rigor científico. *RECS*, 7, 1. [doi:http://dx.doi.org/10.20318/recs.2016.3164](http://dx.doi.org/10.20318/recs.2016.3164)
- Bautista, J. H. (2017). *Percepción del texto único de procedimientos administrativos (TUPA) y la gestión administrativa en la Municipalidad del Rímac 2016*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6409/La%C3%ADnez_BJH.pdf?sequence=1
- Burgos, C. E. (2018). *Elaboración De Un Manual De Funciones Para El Departamento Administrativo De Una Empresa Pública De Servicios*. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>

- C. Cardoso Ribeiro, A. G.-C. (2010). Methodology for the adaptation of evaluation instruments. *Fisioterapia*, 32. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ft.2010.05.001>
- Campos, a. c. (2014). *Cuadro Para Asignacion De Personal*.
https://www.academia.edu/27986819/CUADRO_PARA_ASIGNACION_DE_PERSONAL_CAP
- Carolina, J. E. (2018). *Una mirada en la adaptación del idioma nativo quechua en los spots televisivos peruanos (impacto en Cusco) en la relación a la imagen de marca*. Tesis, Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas , Lima. doi:<http://dx.doi.org/10.19083/tesis/625244>
- Carreras, D. M. (15 de Agosto de 2015). *Adaptación de instrumentos*.
<https://es.slideshare.net/mariaacarreras/adaptacin-de-instrumentos#:~:text=Adaptaci%C3%B3n%20de%20Instrumentos%20%E2%80%93%20Adaptaci%C3%B3n%20ling%C3%BC%C3%ADstica,de%20uso%20de%20las%20palabras>.
- Centro Amazónico de Antropología y Aplicación Práctica. (Junio de 2016). Gestión Pública e Interculturalidad. Magdalena del Mar, Lima.
<https://www.caaap.org.pe/2017/documentos/Gestion-Publica-e-Interculturalidad-caaap.pdf>
- Chirino, Á. (Noviembre de 2008). *Instrumentos para la gestión municipal*.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-74512008000200011
- Congreso de la República. (2011). Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú.
Decreto Supremo. Lima.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-29735-decreto-supremo-n-004-2016-mc-1407753-5/>
- Cordero, Z. R. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educacion*, 33.
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Definicion. (2019). *Definición de la Aplicación*. <https://definicion.de/aplicacion/>
- El Peruano. (2017). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Lenguas Originarias, Tradición Oral e Interculturalidad*.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-lenguas-decreto-supremo-n-005-2017-mc-1553001-6/>

- Escalante, M. A. (Junio de 2015). *Manual para el empleo del Quechua Cusco Collao en la Administración de Justicia*. Cusco: Ministerio de Cultura.
<https://centroderecursos.cultura.pe/es/registrobibliografico/manual-para-el-empleo-del-quechua-cusco-collao-en-la-administraci%C3%B3n-de>
- Estrada, A. R. (2016, Agosto). theoretical tensions around the study of science. *Andamios*, 13(31), 13-36. Retrieved 06 2021, from
<http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v13n31/1870-0063-anda-13-31-00013.pdf>
- Giles, H. (2016). *Teoría de la acomodación de la comunicación: negociación de relaciones personales e identidades sociales en contextos*. (H. Giles, Ed.) California, California, Estados Unidos: Prensa de la Universidad de Cambridge. doi:<https://doi.org/10.1017/CBO9781316226537>
- Giró, J. L. (2019, 12 20). The adaptation of languages to the environment: a critical approach. *GLOSEMA*, 1. doi:<https://doi.org/10.17811/glosema.1.2019.139-175>
- Given, L. M. (2012, 12 27). The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods. *SAGE*. doi:<https://dx.doi.org/10.4135/9781412963909.n392>
- Gómez, L. M. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011
- Hoz, V. G. (1961). El concepto y los campos de adaptación. *Revista Española de Pedagogía*, 19. <https://www.jstor.org/stable/23762296?seq=1>
- Huerta, C. C. (2018). *Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12910/Pardo_HCC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INEI. (2017). *Características Sociales*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0838/Libro02/cap02.pdf

- J. Meneses, D. R. (2017). *El cuestionario y la entrevista*. Catalunya.
<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H.-R. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Llanos, G. Z. (2017,). Qhichwa Simiqay. *Estudios latinoamericanos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6007923>
- Manterola, T. O. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35.
[doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037](http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037)
- Marcelo, D. C. (2018). *El uso de lenguas originarias por servidores públicos como condición para implementar políticas públicas interculturales y eficientes, principalmente en ámbitos rurales del Perú*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=128866>
- Martínez, C. G. (2004, Junio 2). Basic Research. Research in Physiological Sciences: Biochemistry Biophysics, Molecular Biology and Physiology. Some prior considerations. *Educación Médica*, 7, 10. Retrieved 2021, from <https://scielo.isciii.es/pdf/edu/v7s1/art7.pdf>
- Martínez, S. M. (2019). Traducir el sonido para todos: nuevos retos del subtitulador para sordos. *E-Aesla*, 5, 411-422.
<https://cvc.cervantes.es/lengua/eaesla/pdf/05/40.pdf>
- Mendívil Giró, J. (2019). *La adaptación de las lenguas al entorno*. una aproximación crítica:
<https://reunido.uniovi.es/index.php/GLOSEMA/article/view/12955>
- Mg. Choquenaira Garay, Y. C. (2018). *Gobierno Electrónico: Barreras socioculturales y políticas para la gobernabilidad desde la perspectiva de una población quechuahablante*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17408/Choquenaira_GYC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Educacion. (2021). *Texto único de procedimientos administrativos*.

- <http://www.minedu.gob.pe/tupa/#:~:text=El%20TUPA%20es%20un%20documento,realizan%20ante%20sus%20distintas%20dependencias>.
- Patricio, A. D. (2013). On interpretation. (I) Theory of action. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 33.
doi:<https://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352013000100004>
- Paz, G. B. (2017). *Metodología de la investigación*.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Pedraza, D. M. (Abril de 2019). Democratización de la lengua de la administración pública: retos de una propuesta lexicográfica digital panhispánica. *El diccionario en la encrucijada, de la sintaxis y la cultura al desafío digital*, 715-730. <https://www.tdx.cat/handle/10803/667363#page=1>
- Pérez, M. P. (2005). *Hacia una teoría de la adaptación cinco modelos narrativos Ikatinoamericanos*. Barcelona: Universita Autonoma de Barcelona.
Recuperado el 2021, de
<https://tesisenred.net/bitstream/handle/10803/4873/mprp3de4.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ramos Gonzales, H. W. (2012). Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco. *Industrial data*, 15.
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81624969004.pdf>
- Real Academia Española. (2021). *adaptar*. <https://dle.rae.es/adaptar>
- Renker, T. A. (2014). *El uso del quechua en el Perú: Una investigación de identidad y performance cultural*.
<https://scholars.unh.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1179&context=honors>
- Renker, T. A. (2014). El uso del quechua en el Perú: Una investigación de identidad y performance cultural. *Honors Theses and Capstones*. Retrieved 2020, from
<https://scholars.unh.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1179&context=honors>
- Rios, A. S. (2019, Enero). Linguistic attitudes towards Quechua speakers at the National University of San Marcos. *Lengua & sociedad*, 18, 99-108.
doi:<https://doi.org/10.30920/L&S.18.1.5>
- Roza Sadykova, B. T. (2018). Análisis de la investigación sobre traducciones en lenguas extranjeras de la epopeya «El camino de Abay». *Opcion*.

- <https://www.redalyc.org/journal/310/31055914017/>
- Saavedra, M. F. (01 de 04 de 2019). Estrategias para superar las barreras idiomáticas entre el personal de salud-usuario de servicios de salud pública en España, Estados Unidos y México. *Comunicación y sociedad*, 12. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2009000200007
- Samperi, D. R. (2014). *Metodología de la Investigacion* (6ta ed., Vol. 6 Edicion). Mexico, Mexico. 6 Edicion: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sentencia del Tribunal Constitucional, 00889 (Constitucional 17 de Abril de 2018). <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2018/00889-2017-AA.pdf>
- Steven Moran, A. B.-B. (31 de Agosto de 2018). *El valor adaptativo de las lenguas: causas no lingüísticas de la diversidad lingüística*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.01827/full>
- Trinidad, M. S. (2016, 10 21). Sociolinguistics: Language and its speakers. Cases of variation in nahuatl and cuicatec. *Anuales de antropologia*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.antro.2016.10.006>
- Vallejos, G. A. (15 de Noviembre de 2016). *La Gestión Municipal*. [https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20municipal%20se%20ocupa,%C3%B3ptima%20\(eficiente%20y%20eficaz\).](https://semanariouniversidad.com/opinion/la-gestion-municipal/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20municipal%20se%20ocupa,%C3%B3ptima%20(eficiente%20y%20eficaz).)
- Vásquez, M. J. (2015). *La implementación de derechos lingüísticos para la mejora de servicios públicos y la recuperación y fortalecimiento de lenguas indígenas*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9F0E32B174CBC9A2052580A900735595/\\$FILE/vasqumed.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9F0E32B174CBC9A2052580A900735595/$FILE/vasqumed.pdf)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: PLAN DE ADAPTACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN MUNICIPAL AL IDIOMA QUECHUA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS								
AUTOR: CESAR AUGUSTO CCAMA ZENTENO								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS					
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la estructura más adecuada para el plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Es factible el plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas?</p> <p>¿Cuál es el grado de conocimiento de los instrumentos de gestión municipal por parte de los funcionarios públicos y la población quechua hablante?</p> <p>¿Qué efectos tendría el no realizar una correcta interpretación de los instrumentos de gestión municipal en su adaptación al idioma quechua?</p> <p>¿Por qué es necesario medir el nivel de satisfacción en la propuesta de traducción de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al idioma quechua?</p> <p>¿Por qué será necesario contar con los tipos de adaptaciones gráficas, spots y demás herramientas de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al idioma quechua?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Definir la estructura más adecuada para el plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la factibilidad del plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas</p> <p>Determinar el grado de conocimiento de los instrumentos de gestión municipal por parte de los trabajadores y la población quechua hablante</p> <p>Determinar los efectos que tendría el no realizar una correcta interpretación de los instrumentos de gestión municipal en su adaptación al idioma quechua</p> <p>Demostrar el nivel de satisfacción en la propuesta de traducción de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al idioma quechua</p> <p>Definir la necesidad de contar con los tipos de adaptaciones gráficas, spots y demás herramientas de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al idioma quechua</p>	<p>Hipótesis general: No aplica</p> <p>Hipótesis específicas: No aplica</p>	<p>Variable/categoría 1: Instrumentos de Gestión Municipal</p>					
			<p>Subcategorías (definir)</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Niveles o rangos</p>	<p>Técnica/Instrumento</p>		
			<p>MOF</p> <p>TUPA</p> <p>CA</p> <p>P</p> <p>RO</p> <p>F</p> <p>PAP</p>	<ul style="list-style-type: none">• Organización Funciones• Clasificación de cargos• Procedimientos Administrativos• Formularios• Asignación de personal• Reglamento• Organigrama• Presupuesto Analítico• Dotación de servidores	<p>Matriz de triangulación</p>	<p>Entrevista</p>		
			<p>Variable/categoría 2: Plan de adaptación</p>					
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Niveles o rangos</p>	<p>Técnica/Instrumento</p>		
			<p>Aplicación</p> <p>Interpretación</p>	<ul style="list-style-type: none">• Traducción de instrumentos Municipales• Adecuación de materiales audiovisuales• Adaptar materiales auditivos• Materiales visuales• Interpretación de instrumentos• Comprensión de las herramientas• Actitud de interpretación	<p>Matriz de triangulación</p>	<p>Entrevista individual</p>		
		<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN (sustentado)</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA (sustentado)</p>					
		<p>TIPO: INVESTIGACION BASICA – NO EXPERIMENTAL</p> <p>DISEÑO: CORRELACIONAL NO EXPERIMENTAL</p>	<p>POBLACIÓN: Funcionarios públicos y Personas Quechua hablantes De La Provincia De Cotabambas</p> <p>TIPO DE MUESTREO: probabilístico por muestreo estratificado</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Está conformado por 10 personas de las cuales 4 funcionarios públicos y 6 personas quechua hablantes de la Provincia De Cotabambas.</p>					

Anexo 2: Matriz de categorización apriorística

[illegible]

Anexo 3: Matriz de Triangulación.

Categoría: Instrumentos de gestión municipal

Pregunta 1	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
En opinión suya ¿cuál es la importancia del manual de obligaciones y funciones?	La importancia del MOF es vital, ya que gracias a este documento se minimizan conflictos, aumenta la productividad individual y organizacional, el MOF es la guía del trabajador		Es muy importante ya que esto conlleva a haber mayor eficacia en la atención al público	La importancia de este manual es que cuenta con toda la información del centro de trabajo	Permite asegurar el cumplimiento de los procedimientos de acuerdo a cada puesto de trabajo	El manual de organización y funciones Es una herramienta de apoyo que permite asegurar	Bueno la importancia del manual de obligaciones y funciones es que nos ayuda muchísimo a nosotros los trabajadores a saber cuáles son nuestras funciones	la importancia son reglas o parámetros que deben cumplir todo	Es un documento normativo importante que establece las funciones básicas y específicas del puesto de trabajo	Permite Identificar y reconocer difundir sobre lo que se tiene que hacer en el trabajo

Se puede identificar que el nivel de conocimiento sobre el manual de organizaciones y funciones es bastante poca inclusive por funcionarios que laboran dentro de Municipalidad.

Pregunta 2	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
En opinión suya ¿Considera que clasificación de cargos dentro de la municipalidad influye en la mejor atención?	Prácticamente si, ya que de acuerdo a su clasificación y ocupación según cargos profesionales pueden brindar la información fluida a los usuarios, solo así se podrá brindar una mejor atención.	No porque la administración pública tiene un organigrama andado por cada municipalidad en la cual todos coinciden en el trato igualitario	Sí influye en la mejor atención del público usuario	La mayoría de los cargos oficinas no brindan mayor atención a las personas quechua hablantes	Para mi opinión si para la mejor atención al público en general	Tiene necesidad contar con un instrumento vital de Vital importancia dentro de la municipalidad provincial de Tambobamba	En mi opinión la clasificación de cargos dentro de la municipalidad no influye de mejor atención porque yo veo eso mente lo que falta cambiar	No La mejor atención si en la estructura y organización dentro del municipio	No ya que los cargos no deben ser influencias en el trato y atención al ciudadano	Sí pues la clasificación organización definida la mejor forma de atención a las personas

Se identificó que la población como los funcionarios públicos si se preocupan sobre la atención por cargos.

Pregunta 3	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
En opinión suya ¿Cuáles son los procedimientos del Texto Único de Procedimientos Administrativos?	Según el marco legal los documentos de gestión que contienen los procedimientos administrativos, se debe iniciar ante las autoridades para satisfacer sus intereses o derechos		El acceso a la información pública	A mi punto de vista los procedimientos administrativos son unos documentos de gestión que contiene los procedimientos administrativos	Según mi opinión que por exigencia legal deben iniciar los administrados la entidad para ejercer sus derechos y exigencias	procedimiento administrativo por exigencia legal deben iniciar los administradores		Procesos disciplinarios encargados por el secretario técnico	Es un conjunto de Procedimientos destinados a cumplir un fin específico	Son procedimientos administrativos que se deben cumplirse y respetarse con todos los funcionarios de la municipalidad

Se identificó que el TUPA no es de conocimiento público al punto que los mismo funcionarios no pueden explicarlos.

Pregunta 4	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
En opinión suya ¿existen dificultades al llenar algún formulario del TUPA dentro de la Municipalidad?	En mi caso u opinión muchas personas no tienen dificultad pero hay personas que si carecen de información y para ellos si es dificultoso	Debido al Estado obsoleto del tupa éste no carece de muchos de los procedimientos administrativos Por lo cual existen muchas dificultades	Sí porque no hay alguien que les guíe dentro de la municipalidad	A mi punto de vista si existen dificultades a llenar un formulario del tupa dentro de la municipalidad	En mi opinión el formulario que cualidades fácil de llenarlos	Esta situación se agudiza en algunas municipalidades donde se suman requisitos	Bueno al llenar algún formulario del TUPA dentro de la municipalidad se una mi persona Me parece que si existen dificultades	Si por el desconocimiento de los funcionarios		NO

Se identificó que muchas de las personas quechua hablantes tienen dificultades para poder llenar formularios y el funcionario público no tiene la suficiente destreza para poder apoyarlos según el idioma.

Pregunta 5	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
En opinión suya ¿para qué sirve el cuadro de asignación de personal?	Sirve para determinar el personal necesario de acuerdo a los requerimientos del reglamento de organización y funciones de acuerdo a las normas.	Es un instrumento de gestión para poder saber la distribución del personal que trabaja en la municipalidad	Es para registrar el personal y la labor que realiza dentro de la entidad	El cuadro de asignación de personal es un documento de gestión institucional que contiene los cargos definidos	Para regular la cantidad de los cargos plazas y puestos con sus respectivas características	El cuadro de asignaciones un documento de gestión institucional que contienen los cargos	El cuadro de asignación de personal sirve para asignar o para escoger a los personales para que puedan elaborar en el municipio	Para la organización del personal así tener una mejor atención	Es un documento de gestión que proporciona información actualizada de la cantidad de plazas o puestos de trabajo asignados A cada órgano institucional	Sirve para definir los cargos y jerarquías con el fin de regular la cantidad y calidad de puestos

Se identificó que, si es de interés de la población quechua hablante los cargos dentro de la municipalidad, pero no saben cómo se distribuyen.

Pregunta 6	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
¿sabe usted cual es la finalidad de que la municipalidad tenga un reglamento de organización y funciones?	Con la finalidad de llevar un control de la jerarquía o estructura orgánica de la Municipalidad, también tener en claro las funciones generales y específicas y así mismo de cada uno de sus órganos.	Para cumplir las actividades con mayor efectividad y rapidez	No sé cuál es la finalidad pero sí es muy importante que sepan del reglamento de organizaciones y funciones	Por el momento no estoy informado sobre el reglamento de organización es y funciones de la municipalidad	Establece Campos y funcionales y responsabilidad es y cómo para afectar el proceso de reacción y control	Constituye una de las herramientas básicas de las organizaciones públicas	La finalidad de que la municipalidad tengo un reglamento de organizaciones y funciones es para que haya orden y cumplimiento y especialmente la disciplina y respeto de los funcionarios dentro de la municipalidad	Para la atención eficaz al público en general	La finalidad es determinar la naturaleza las competencias la estructura orgánica las funciones y competencias de cada dependencia	Si en este documento se plasman las funciones de las autoridades funcionarios y servidores públicos

Se identificó que la población quechua hablante no sabe la finalidad de reglamento de Organizaciones y Funciones y con mayor preocupación los mismos funcionarios tampoco manejen estos instrumentos .

Pregunta	Entrevistado	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado 10
¿conoce cuál es el organigrama institucional o como se distribuyen los grados jerárquicos?	Es el organigrama vertical, ya que son los de usos más generalizada en la administración pública.	Gerentes jefes de unidad personal administrativo y asistentes	Sí en parte estratégica está el concejo municipal de staff está conformada por los regidores y los asesores	Sobre el organigrama institucional a los grados jerárquicos no estoy informada	Si se distribuyen basándose en la responsabilidad y el poder decisión las personas que las conforman	El organigrama de los recursos humanos se distribuye por niveles	En primer lugar sabemos que está el alcalde quién realiza sus proyectos presupuestos junto a los funcionarios dentro de la municipalidad luego está el gerente general		Se distribuyen como jefes y gerentes de área	Sí

Se identificó que tanto la población quechua hablante como los funcionarios públicos reconocen los cargos de alta gerencia y jefaturas mas no la distribución del organigrama.

Pregunta	Entrevistado	Entrevistado 2	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado	Entrevistado 10
¿cree usted que la cantidad de personal que labora en la municipalidad es la correcta?	Si está de acuerdo a su organigrama sí, pero si existen cargos o puestos que no están considerados no es la correcta	Según el organigrama municipal se realiza natación de personal por lo que sería apropiado la edad de personal	No es muy ineficiente el personal que labora en la municipalidad de incluso Hay personas trabajando en áreas que no corresponden	Por el momento no estoy informada por la cantidad del personal que trabaja dentro de la municipalidad	Por supuesto que si porque hay áreas que necesitan más personal como es el caso de la gerencia de infraestructura	Organización y atributos de la municipalidad	Bueno según mi persona la mayor parte de la cantidad de personal que labora en la municipalidad no es la correcta		De acuerdo al organigrama que existe en la municipalidad si es correcto pero depende de la cantidad de trabajo que exista en la oficina	sí sin embargo Consideró que las instalaciones No son suficientes

Se identificó que la preocupación por la cantidad de personal que labora en la municipalidad es de interés de la población quechua hablantes y con mucha mayor razón de los funcionarios.

Categoría: Plan de Adaptación

Pregunta 1	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
Qué opina usted de traducir los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al quechua	En mi opinión me parece que es buena idea, ya que la traducción serviría mucho para las personas o usuarios que no son del habla del idioma castellano, recibiendo una buena información en pura quechua.	Debido a que más de tres millones de peruanos hablan al quechua Este es un excelente razón para traducir los instrumentos de gestión	Es muy bueno para poder Al momento de atender a las personas que se hablan	En mi opinión es más fácil traducir al castellano y es bonito aprender a revalorar nuestra prima lengua	En mi opinión es una buena idea atender a nuestros hermanos del campo	ley que regula el uso de preservación desarrollo de los medios de traducción directa	según mi opinión me parece una excelente idea así Entonces tendremos más conocimiento Respecto a los instrumentos de gestión municipal	Una buena idea es la más hablada	No es necesario ya que los usuarios de los instrumentos de gestión son personas que hablan Castellano y quechua y pueden explicarlo de manera adecuada al público	Tendría objetividad si se logra difundir mediante emisión radial

Se identificó que la traducción de los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al quechua sería muy favorable en beneficio de las personas quechua hablantes.

Pregunta 2	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
¿según su experiencia que medios audiovisuales se adaptan más a su interés de aprendizaje? Por que	Las redes sociales y medios de comunicación como son radio, TV y celulares, porque por medio de ellos adquirimos información actualizada.	Porque debido al constante cambio y evolución de dichos instrumentos son más atractivos y dinámicos para los observadores	Audiovisuales con imágenes quizá proyectores y audios referentes a la situación	Según mi experiencia o mi punto de vista más rápido me adapto más viendo en televisores audio porque más te grabas y aprendes mejor	Según mi experiencia los medios de comunicación como como la radio como la televisión e internet se adaptan bien a la población en general	El aprendizaje es un proceso individual que se inician antes del nacimiento	Los medios audiovisuales que se adaptan más al interés de aprendizaje es la televisión radio etc.	Audiovisuales celulares y medios tecnológicos	Videos explicativos	Emisoras radiales

Se identificó que los medios audiovisuales que mejor se adaptarían a la población quechua hablante seria la televisión, mientras que en los funcionarios públicos los celulares o medios tecnológicos.

Pregunta 3	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
¿Qué efecto tiene en usted el aprendizaje por medio de sonidos o audios?	Tiene un efecto muy esencial ya que de acuerdo al sonido se puede diferenciar el nivel de aprendizaje y la captación fluida.	El alcance que tiene estos es más completo que los videos	Es muy bueno siempre y cuando sea preciso y claro	Cuando yo escucho sonidos o audios más aprendo que leer	Puede ser buena y por partes malo	Medios técnicos en directo micrófono	El efecto que tiene en mi persona el aprendizaje por medio de sonidos o audios es que al Escuchar pueda aprender más y así puedas recordar lo escuchado	Adquirir conocimientos	Son buenos pero cansados Ya que la información en audios se torna repetitivo y hostigante	Positivo Consideró que es tan o igual importante que el aprendizaje escrito

Se identificó que uno de las herramientas que mayor acogida tiene en la población quechua hablante es el audio esto por el uso casi frecuente de las emisoras o radios mientras que en los funcionarios públicos no tiene acogida .

Pregunta 4	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
¿le resultaría novedoso conocer de los documentos municipales por medio de folletos, pancartas, fichas u otros en el idioma quechua? Por que	Sí, porque no todas las personas frecuentan constantemente a la Municipalidad así como los trabajadores que mejor enterarse antes de ingresar a solicitar o tramitar	Una idea que debería ser obligatorio debido a que nos encontramos en un lugar donde la gente habla a menudo este idioma	Claro que sí Sería muy bueno porque ennadie se da la molestia de podernos guiar con los documentos municipales	Sería muy interesante conocer los documentos municipales por medio de televisores y radios en el idioma quechua	Sería muy interesante para que de esa manera manos del campo entendieran porque es nuestra lengua nativa	El idioma quechua o Runasimi es considerado desde épocas pre coloniales	Bueno bastante novedosa para mi persona porque por medio de folletos en el idioma quechua es muy importante Además así nosotros los ciudadanos podremos ver la importancia de los documentos tanto del idioma	Sí porque la mayoría de la población es quechua hablante	Novedoso sí pero no útil ya que la escritura que ya es mucho más complicada y difícil de leer y más a un lugar donde sólo hablan pero no conocen la escritura	Si se promueve el dinamismo e inclusión de las personas quechua hablantes

Se identificó que el realizar la adaptación por medio de folletos, pancartas, fichas sería bastante conveniente por el hecho que muchos aprenden más por medios gráficos.

Pregunta 5	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
¿según su punto de vista cual sería la mejor metodología para interpretar los documentos municipales? Por que	La metodología más idónea según mi punto de vista después de la traducción del idioma castellano al quechua, ser informados por personas profesionales capacitados en el idioma quechua.	Estos instrumentos de gestión deberían ser audiovisuales debido a que tanto niños como adultos analfabetos y leídos pueden entenderlo	De manera descriptiva en folletos y pancartas	Según mi punto de vista sería poner un poco de interés en parte de la municipalidad	Según mi punto de vista la mejor manera para interpretar los documentos municipales sería por la emisora que tenemos en nuestra localidad porque es la mejor manera de llegar a nuestra población.	Los puntos de vista expresadas por metodología de trabajo	Según mi punto de vista la mejor metodología para interpretar los documentos municipales es hacer una grabación a una persona que domina tanto el idioma quechua y el castellano	Concientizar a la población mediante talleres presenciales y audiovisuales	Capacitaciones con especialistas donde se puede participar de manera libre y se puede resolver las dudas exigentes	La comunicación audiovisual exposiciones

Se identificó que en mayor porcentaje prefiere la adaptación por medios visuales y emisoras con la activa participación de profesionales conocedores del tema para su mejor interpretación.

Pregunta 6	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
¿en opinión suya que otro medio le ayudaría a usted a conocer los documentos municipales en el idioma quechua?	Fuera de lo común como son fichas, folletos, pancartas más aceptables sería mediante talleres y capacitaciones.	Las charlas y las campañas de difusión	Mediante audios y que sea un personal capacitado a quien pueda ayudar a las personas que hecho hablantes	En mi opinión sería por el radio en quechua. Sí para que las personas que hecho hablantes también conozcan los documentos municipales	Según mi opinión puede ser por las redes sociales o el internet de igual manera radio y la televisión en nuestro idioma que es el quechua	El manual del empleo quechua chanka	Un medio que me ayudaría a conocer los documentos municipales en el idioma quechua una infografía ya que estás contienen más imágenes y palabras claves así podré entender mejor otro medio sería la radio la televisión y el celular	Radio Programas radiales folletos	Los audios y los videos explicativos	Redes sociales televisión exposiciones

Se identificó que otro medio que ayudaría a la adaptación de los instrumentos de gestión municipal al quechua serían las capacitaciones y talleres.

Pregunta 7	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10
¿qué piensa que haría falta para una correcta interpretación de los documentos municipales al quechua??	Que sea aprobado mediante una resolución municipal, interés por parte de las autoridades en hacer llegar esta información hasta la persona que no tiene ni idea para que sirvan los documentos de gestión.	La conjunción y la participación de la gente que hecho hablante y de todos los actores	Haría falta ejecutarlo la correcta designación de los medios por los cuales se quiere transmitir los carteles etcétera	Falta un poco de interés para una correcta interpretación En quechua	Que tengamos personas que hablen el quechua la atención con nuestros hermanos campesinos sea fluida	El manual del empleo quechua	Lo que faltaría para una buena traducción de los documentos municipales qué son importantes sería radio el buen dominio de quechua Qué es nuestra lengua materna	Cursos y talleres del idioma quechua	Especialistas en el idioma quechua que conozcan los instrumentos de gestión	La promoción difusión y aplicación de los documentos en las personas que hecho hablantes

Se identificó que para una correcta interpretación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua sería necesario el compromiso de las autoridades por sectores como la participación de profesionales conocedores de la materia.

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Cesar Augusto Ccama Zenteno, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Definir la estructura más adecuada para el plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial de Cotabambas

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder preguntas de una entrevista que tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar al teléfono 952351540 o correo csarccz@gmail.com

Agradecido desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Cesar Augusto Ccama Zenteno

Firma del autor.....

Yo _____ acepto y preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida: Plan de adaptación de los instrumentos de gestión municipal al idioma quechua para mejorar la atención en la Municipalidad Provincial De Cotabambas

Firma y nombre del participante

**GUÍA DE ENTREVISTA AL FUNCIONARIO PUBLICO / POBLACION QUECHUA
HABLANTE**

Pregunta	Respuesta
1. En opinión suya ¿cuál es la importancia del manual de obligaciones y funciones?	
2. En opinión suya ¿Considera que clasificación de cargos dentro de la municipalidad influye en la mejor atención?	
3. En opinión suya ¿Cuáles son los procedimientos del Texto Único de Procedimientos Administrativos?	
4. En opinión suya ¿existen dificultades al llenar algún formulario del TUPA dentro de la Municipalidad?	
5. En opinión suya ¿para qué sirve el cuadro de asignación de personal?	
6. ¿sabe usted cual es la finalidad de que la municipalidad tenga un reglamento de organización y funciones?	
7. ¿conoce cuál es el organigrama institucional o como se distribuyen los grados jerárquicos?	
8. ¿cree usted que la cantidad de personal que labora en la municipalidad es la correcta?	

Explicación: Teniendo en cuenta las respuestas brindadas anteriormente con respecto a conocimiento de los instrumentos de gestión municipal como evaluaría un plan de adaptación de estos instrumentos municipales al idioma quechua, responda las siguientes preguntas.

Pregunta	Respuesta
1. Qué opina usted de traducir los instrumentos de gestión municipal del idioma castellano al quechua	
2. ¿según su experiencia que medios audiovisuales se adaptan más a su interés de aprendizaje? Por que	
3. ¿Qué efecto tiene en usted el aprendizaje por medio de sonidos o audios?	
4. ¿le resultaría novedoso conocer de los documentos municipales por medio de folletos, pancartas, fichas u otros en el idioma quechua? Por que	
5. ¿según su punto de vista cual sería la mejor metodología para interpretar los documentos municipales? Por que	
6. ¿en opinión suya que otro medio le ayudaría a usted a conocer los documentos municipales en el idioma quechua?	
7. ¿qué piensa que haría falta para una correcta interpretación de los documentos municipales al quechua?	